**${Value2}**

**REPORTE DE ACTOS, CONDICIONES INSEGURAS Y ASPECTOS AMBIENTALES**

**REVISIÓN Y APROBACIÓN**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Revisado por: |  |  |  |
| Nombre | Puesto | Fecha | Firma |
| ${Value7} | ${Value8} |  |  |
| Aprobado por: |  |  |  |
| Nombre | Puesto | Fecha | Firma |
| ${Value9} | ${Value10} |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Fecha de Publicación: ${Value5} |  |
| Vigencia: ${Value6} |  |
| Revisión: 1 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del proceso:** Reporte de Actos y Condiciones Inseguras y Aspectos ambientales. | | | |
| **OBJETIVO**: | | | |
| Establecer la metodología para detectar de manera oportuna las condiciones y/o actos inseguros existentes en las diferentes áreas y procesos de la Estación de Servicio, con la finalidad de minimizar los riesgos de trabajo y aspectos ambientales, así como prevenir accidentes, incidentes e impactos ambientales. | | | |
| **ALCANCE:** | | | |
| Este procedimiento es aplicable y de cumplimiento obligatorio para todo el personal de la Estación de Servicio, así como las actividades desarrolladas por contratistas, sub contratistas, prestadores de servicio y proveedores dentro de las instalaciones. | | | |
| **REFERENCIAS:** | | | |
| 1. Manual Integral del Sistema de Administración. 2. Disposiciones Administrativas de Carácter General que establecen los Lineamientos para la conformación, implementación y autorización de los Sistemas de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente aplicables a las actividades del Sector Hidrocarburos. 3. Guía para la conformación del Sistema de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente aplicable a las actividades de Expendio al Publico de Gas Natural, Gas Licuado de Petróleo y Petrolíferos. 4. ISO 9001 Sistemas de Gestión de Calidad. 5. ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental. 6. OSHAS 18001 Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional. 7. NOM-005-ASEA-2016, Diseño, construcción, operación y mantenimiento de Estaciones de Servicio para almacenamiento y expendio de diésel y gasolinas. | | | |
| **RESPONSABILIDADES:** | **INDICADORES:** | **FRECUENCIA:** | |
| 1. Incluir la participación y consulta de los involucrados en el Sistema de Administración de todos los niveles de la Estación de Servicio para asegurar el reporte de los actos y condiciones inseguras de trabajo. 2. Identificación de actos y condiciones que puedan generar aspectos ambientales que dañen el ambiente de la Estación de Servicio. | NA | 1. Cotidiano | |
| **TERMINOS Y DEFINICIONES** | | | |
| * 1. **Accidente:** Suceso inesperado, no deseado en el que se ha dado paso a una lesión, enfermedad o fatalidad y que ocurre en ejercicio o con motivo del trabajo.   2. **Acto inseguro:** Es una acción peligrosa, fuera de los estándares establecidos o una violación a las normas de seguridad que comete una persona y que puede provocar un incidente o accidente a uno mismo o a terceras personas.   3. **Condición insegura:** Es un defecto material o fuera de los estándares establecidos que está presente en el entorno de un lugar y que puede provocar un incidente o accidente. Generalmente las condiciones inseguras son provocadas por actos inseguros.   4. **Incidente:** Evento inesperado relacionado con el trabajo en el cual una lesión o enfermedad profesional (sin importar su severidad) ocurra o pudiera haber ocurrido.   5. **Riesgo:** Combinación de la probabilidad de ocurrencia o de exponerse a un evento peligroso y la severidad de la lesión o enfermedad profesional que pueda ser causada por este evento o por estar expuesto.   6. **Riesgo Tolerable**: Riesgo que ha sido reducido a un nivel que puede ser tolerado por la empresa, teniendo en cuenta sus obligaciones legales y la Política de Seguridad y Medio Ambiente.   7. **Riesgo No Tolerable**: Riesgo que no ha sido controlado o reducido a un nivel tolerado por la empresa y que representa un Riesgo Potencial para la integridad física del trabajador, el Medio Ambiente, las instalaciones y/o la comunidad.   8. **Nivel de Prioridad del Riesgo (NPR):** Se define como la evaluación de cómo es percibido el peligro por la persona que realiza las actividades, en función de su probabilidad de ocurrencia, severidad y la efectividad del método de control actual.   9. **Seguridad Ocupacional:** Es el conjunto de acciones que permiten localizar y evaluar los riesgos y establecer las medidas para prevenir los incidentes, accidentes y/o enfermedades de trabajo. | | | |
| **DIAGRAMA DE FLUJO:** | | | |
|  | | | |
| **PROCEDIMIENTO:** | | | |
| * + - 1. **Participación.**   1. Durante la permanencia cotidiana o programada de los trabajadores de la estación de servicio, así como de los proveedores, contratistas y subcontratistas deberán realizar recorridos de inspección de actos, condiciones inseguras y aspectos ambientales, los cuales representan riesgos en todas las áreas de la Estación de Servicio, así como las áreas o actividades que estén realizando las compañías contratistas.   2. Estas inspecciones deben ser como mínimo 1 vez al día   3. Los hallazgos detectados se registrarán en el Formato Reporte de Aspectos Ambientales, Actos y Condiciones Inseguras (SASISOPA-F-009) revisión vigente.      1. Deberán ser llenados los datos generales del observador.      2. Se deberá identificar el hallazgo, según sea su origen o actividad relacionada.      3. El observador podrá sugerir acciones para mitigar o eliminar el evento detectado.      4. Es responsabilidad del Representante Técnico, dueño del área o la persona que se designe dar seguimiento y cierre a las observaciones realizadas.         1. **Reporte de Hallazgo.**   4. El responsable de realizar el hallazgo debe informar al Gerente, jefe y/o Supervisor del área los hallazgos encontrados durante la Inspección de Actos y Condiciones Inseguras y solicita acciones correctivas a estos.   5. Siguiendo la línea de mando, se deberá dar aviso al Representante Técnico, de las observaciones realizadas.   6. Si el peligro es inminente o alto se procederá de la siguiente manera:      1. Suspender inmediatamente las actividades en el área afectada y se reanudarán, cuando el Jefe Inmediato verifique la eficacia de las acciones implementadas.      2. Reportar al personal responsable con el su jefe inmediato. Con el supervisor en caso de ser personal contratista, proveedor o subcontratista.      3. Realizar Investigación de conformidad con las actividades del Procedimiento Reporte e Investigación y Accidentes de Trabajo.(SASISOPA-P-030)   7. Si el trabajo tiene potencial de causar daño bajo se procederá de la siguiente manera:      1. Se analizarán las opciones de solución con el(as) área(s) encargada(s) y se identifica el responsable de ejecutarla, así como, las fechas límite de intervención y cierre de la misma.      2. Si es una Condición Insegura (aspectos ambientales y físicos) se requiere al área involucrada su intervención e informar las acciones a efectuar, las fechas límite de intervención y el cierre de la misma.      3. En lo referente a Actos Inseguros, se programan capacitaciones de Autocuidado y Lecciones aprendidas, entre otras.         1. **Gravedad del Evento.**   8. En el caso de presentarse incidentes, daño al medio ambiente, accidentes y/o enfermedades de trabajo, el personal que detecto y el Gerente, Jefe y/o Supervisor del área donde haya ocurrido el evento, deben realizar la identificación y evaluación de los riesgos presentes y determinar los métodos de control de aplicación inmediata sin excepción con la finalidad de garantizar la seguridad del personal que labora en el área.   9. Los formatos serán entregados y concentrados por el representante Técnico o por la persona que este designe.   10. Se designará a un responsable para dar seguimiento y cierre a las observaciones realizadas en la detección de actos y condiciones inseguras.   11. Se deberá realizar el reporte del estatus de los controles o medidas implementadas para monitorear el funcionamiento y efectividad de los controles.       + 1. **Actualización de Indicadores.**   12. El Representante técnico o la persona que este designe realizara la actualización de los indicadores de Actos y Condiciones Inseguras detectados en las áreas de la Estación de Servicio, considerando los reportes realizados por personal y empresas contratista o subcontratistas. | | | |
| **CAMBIOS** | **FECHA DE CAMBIO** | | **MOTIVO DEL CAMBIO** |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **ANEXOS:** | | | |
| SASISOPA-F-009; Reporte de Aspectos Ambientales, Condiciones y Actos Inseguros. | | | |

**${Value2}**

**COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA**

**REVISIÓN Y APROBACIÓN**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Revisado por: |  |  |  |
| Nombre | Puesto | Fecha | Firma |
| ${Value7} | ${Value8} |  |  |
| Aprobado por: |  |  |  |
| Nombre | Puesto | Fecha | Firma |
| ${Value9} | ${Value10} |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Fecha de Publicación: ${Value5} |  |
| Vigencia: ${Value6} |  |
| Revisión: 1 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del proceso:** Comunicación, Participación y Consulta. | | | |
| **OBJETIVO**: | | | |
| Regular la comunicación del Sistema de Administración entre los diversos niveles de la organización, la comunicación con los contratistas y visitantes, además de documentar, recibir y responder a las comunicaciones de las partes interesadas externas. | | | |
| **ALCANCE:** | | | |
| Este procedimiento abarca a todo el personal de la organización y las partes interesadas externas, incluidos los contratistas y visitantes. | | | |
| **REFERENCIAS:** | | | |
| 1. Manual Integral del Sistema de Administración. 2. Disposiciones Administrativas de Carácter General que establecen los Lineamientos para la conformación, implementación y autorización de los Sistemas de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente aplicables a las actividades del Sector Hidrocarburos. 3. Guía para la conformación del Sistema de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente aplicable a las actividades de Expendio al Publico de Gas Natural, Gas Licuado de Petróleo y Petrolíferos. 4. ISO 9001 Sistemas de Gestión de Calidad. 5. ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental. 6. OSHAS 18001 Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional. 7. NOM*-*005*-*ASEA*-*2016*,* Diseño, construcción, operación y mantenimiento de Estaciones de Servicio para almacenamiento y expendio de diésel y gasolinas. | | | |
| **RESPONSABILIDADES:** | **INDICADORES:** | **FRECUENCIA:** | |
| 1. Comunicar, considerando los diferentes niveles y funciones de la Estación de servicio, incluyendo contratistas, subcontratistas, prestadores de servicios y proveedores. | NA | NA | |
| **TERMINOS Y DEFINICIONES** | | | |
| 1. **Comunicación:** Proceso de transferencia de información interactiva a través de diferentes canales. 2. **Consulta:** Proceso a través del cual se requiere la opinión de alguien. 3. **Participación:** Proceso interactivo orientado a la construcción de una idea, decisión, organización, etc. en el cual las personas aportan valor añadido. | | | |
| **DIAGRAMA DE FLUJO:** | | | |
|  | | | |
| **PROCEDIMIENTO:** | | | |
| 1. **Comunicación Interna.**   La comunicación interna garantiza que todos los mandos y empleados comprendan el Sistema de Administración, conozcan los riesgos y aspectos ambientales de la Estación de Servicio, así como los Objetivos del Sistema y así puedan contribuir a cumplir la Política del Sistema de Administración y a la mejora continua. También sirve como medio de recepción de sugerencias e información para la revisión de los procedimientos y programas.   * 1. El Representante Técnico determina los medios de comunicación entre los diversos niveles de la Estación de Servicio, los cuales serán idénticos a lo plasmado en el organigrama funcional, tanto en sentido ascendente como descendente. Asimismo, también deberá estar prevista la comunicación horizontal, dentro de departamentos y entre departamentos.   2. La comunicación, además de la definida para la operatividad de cada procedimiento, se hará por medio de:      1. **Tablón de anuncios.** El Representante Técnico del Sistema de Administración debe mantener información de interés sobre el Sistema e información referente al sector, en un tablón de anuncios. El tablón debe servir además para exponer la Política del Sistema de Administración y los Objetivos, así como comunicados de interés general.      2. **Entrega de documentación/información del SA:** Cuando proceda, el Representante Técnico o la persona a quien designe, solicitará la firma a los empleados de la entrega de documentación / información relevante mediante listados de entrega.      3. **Capacitaciones, Reuniones y charlas:** Esta actividad deberán ser impartidas por el Representante Técnico o la persona a quien designe este, quien convocará a todos los responsables de departamentos y a quien estime oportuno. También puede convocar reuniones por áreas. Las reuniones se deberán registrar en tiempo y forma. La documentación entregada en las charlas, se archivará como registro.      4. **Toma de sugerencias**. Cada persona es libre de hacer las sugerencias que crea oportunas, mediante el Formato Correspondiente de Quejas y Sugerencias; SASISOPA-F-010. El responsable del área señalada y el Representante Técnico serán los responsables de dar una respuesta a la misma, consultando si es preciso a su superior, o bien  elevando la sugerencia como punto a tratar en una reunión.   3. La continuación interna puede desarrollarse de forma ascendente o descendente por la línea de mando. Todo el personal puede participar de forma directa en la mejora del Sistema, proponiendo sugerencias o comentarios, de forma escrita, las propuestas serán analizadas por el Representante Técnico y el jefe de turno en la que se generen, si éstos consideran que alguna de ellas podría suponer una mejora del sistema, se estimará la conveniencia de establecer las acciones oportunas para posteriormente planificar su implementación, si es viable.  1. **Información a Transmitir.**    1. Se deberá asegurar la comunicación de la siguiente información:       1. La política de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente (SASISOPA-F-003).       2. Las funciones, responsabilidades, autoridad y rendición de cuentas a todo el personal de la organización, de contratistas, subcontratistas, proveedores y prestadores de servicio. SASISOPA-F-004).       3. Los Riesgos propios de las diferentes etapas del Proyecto (SASISOPA-F-005).       4. Los Aspectos Ambientales (SASISOPA-F-005).       5. Los requisitos legales vigentes y otros requisitos aplicables al Proyecto (SASISOPA-F-006).       6. El cumplimiento de objetivos y metas (SASISOPA-F-007).       7. Los resultados de las Auditorías al Sistema de Administración (SASISOPA-F-007).       8. Los resultados de la evaluación del Desempeño sobre la Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente (SASISOPA-F-007).       9. La revisión de resultados por parte de la Dirección y las acciones que se deriven de ésta (SASISOPA-F-008).       10. Las indicaciones a seguir para la implementación del Sistema de administración (SASISOPA-F-007).       11. El funcionamiento operativo y la implementación de controles (SASISOPA-F-008).       12. La información necesaria para cumplir con los requisitos del Sistema de Administración (SASISOPA-F-008).       13. Los impactos asociados a sus actividades laborales (SASISOPA-F-008).       14. Los beneficios de un mejor desempeño (SASISOPA-F-008).       15. Las medidas a adoptar en situaciones de emergencia (SASISOPA-F-008).       16. Las propuestas de mejora, sugerencias y peticiones de información (SASISOPA-F-008). 2. **Comunicación a Contratistas y Visitantes.**     1. La comunicación a los contratistas debe ser realizada según el trabajo a desempeñar, deben ser comunicados los riesgos inherentes al lugar de trabajo y el Plan de Emergencia de la Organización, así como los Aspectos Ambientales Relacionados con sus Actividades, antes de la realización de cualquier trabajo en las instalaciones de la Estación de Servicio.    2. La comunicación se realizará junto con la Orden de Trabajo, siendo entregados los Formatos Correspondientes al Sistema de Administración, firmado, antes de realizar el trabajo solicitado, como aceptación y conocimiento de los riesgos de nuestras instalaciones y Plan de Emergencia y aspectos ambientales relacionados con sus actividades.    3. Por su parte el Contratista está obligado a facilitar los riesgos inherentes a la actividad que desarrollará en las instalaciones. El Representante Técnico del sistema de Administración, o la persona que este designe, será el encargado de la emisión y petición de los registros mencionados.    4. Las comunicaciones a los visitantes se realizarán mediante los tablones de anuncios, así como las diversas señalizaciones de información y de emergencia que se encuentran ubicadas en las instalaciones.    5. Se tratará como comunicación externa cualquier solicitud de información por partes de estos, que no se mencione anteriormente. 3. **Comunicación Externa.**     1. La Estación de Servicio considera la comunicación externa a toda aquella información que se facilita a personas que no pertenezcan a la estructura de la organización o a aquellas comunicaciones recogidas, documentadas y que han sido respondidas al recibir las comunicaciones relevantes recibidas tanto de forma verbal, como por escrito.    2. Estas comunicaciones las pueden realizar las diferentes partes interesadas como clientes, accionistas, dependencias de gobierno, los proveedores, etc., En estos casos se archivará la solicitud o documento y la contestación a la solicitud.    3. Si a la organización le requieren partes interesadas externas información acerca de su Sistema de Administración, el Representante Técnico junto a los involucrados darán la oportuna resolución. Dejando constancia de esta comunicación externa si así se hiciera. De la misma manera, la comunicación externa será siempre supervisada por el RT, o por la persona designada por la alta dirección. Todos los comunicados externos se documentarán, así como la respuesta que se dé a los mismos, sobre todo en el caso de las quejas. El RT se asegurará que toda la comunicación externa relevante sea atendida y se le dé seguimiento. 4. **Participación.**    1. El Representante Técnico deberá promover la participación del personal involucrado en el Sistema de Administración en todos los niveles de la organización, para asegurar el reporte de los actos y condiciones inseguras de trabajo, así como, la identificación de actos y condiciones que pueden dañar al ambiente.    2. Para mayor información, consultar el procedimiento de Reporte de Actos y Condiciones Inseguras (SASISOPA-P-008) 5. **Consulta a los trabajadores.**     1. La consulta a los trabajadores que se encuentran dentro del alcance del Sistema de Administración de Seguridad Operacional, Seguridad Industrial y la Protección al Medio Ambiente, se lleva a cabo mensualmente.    2. El responsable de realizar la consulta es el Jefe o responsable de turno, el Representante Técnico o la persona que este designe y deben registrar toda la información en el “Acta de Reunión”, y enviar el documento a la Dirección, para realizar la consulta respectiva a los responsables y dar solución a aquellas inquietudes, o a realizar el seguimiento respectivo. | | | |
| **CAMBIOS** | **FECHA DE CAMBIO** | | **MOTIVO DEL CAMBIO** |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **ANEXOS:** | | | |
| SASISOPA-F-003; Comunicación de Política y Objetivos.  SASISOPA-F-004; Comunicación Organigrama.  SASISOPA-F-005; Comunicación de Riesgos y Aspectos Ambientales.  SASISOPA-F-006; Matriz de Comunicación de Requisitos Legales.  SASISOPA-F-007; Revisión por la Dirección.  SASISOPA-F-008; Informe de Revisión por la Dirección. | | | |

**${Value2}**

|  |  |
| --- | --- |
| Fecha de Publicación: ${Value5} |  |
| Vigencia: ${Value6} |  |
| Revisión: 1 |  |

**REVISIÓN Y APROBACIÓN**

**QUEJAS Y SUGERENCIAS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Revisado por: |  |  |  |
| Nombre | Puesto | Fecha | Firma |
| ${Value7} | ${Value8} |  |  |
| Aprobado por: |  |  |  |
| Nombre | Puesto | Fecha | Firma |
| ${Value9} | ${Value10} |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del proceso:** Quejas y Sugerencias. | | | |
| **OBJETIVO**: | | | |
| Proveer un mecanismo para la atención, respuesta y seguimiento de solicitudes, necesidades de información, quejas y sugerencias relacionadas con el sistema de administración. | | | |
| **ALCANCE:** | | | |
| Todas las solicitudes, necesidades de información, quejas y sugerencias, tanto internas como externas, relacionadas con el sistema de administración. | | | |
| **REFERENCIAS:** | | | |
| 1. Manual Integral del Sistema de Administración. 2. Disposiciones Administrativas de Carácter General que establecen los Lineamientos para la conformación, implementación y autorización de los Sistemas de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente aplicables a las actividades del Sector Hidrocarburos. 3. Guía para la conformación del Sistema de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente aplicable a las actividades de Expendio al Publico de Gas Natural, Gas Licuado de Petróleo y Petrolíferos. 4. ISO 9001 Sistemas de Gestión de Calidad. 5. ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental. 6. OSHAS 18001 Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional. 7. NORMA Oficial Mexicana NOM-005-ASEA-2016, Diseño, construcción, operación y mantenimiento de Estaciones de Servicio para almacenamiento y expendio de diésel y gasolinas. | | | |
| **RESPONSABILIDADES:** | **INDICADORES:** | **FRECUENCIA:** | |
| 1. Dar seguimiento a la atención, respuesta y seguimiento de solicitudes, necesidades de información, quejas y sugerencias relacionadas con el Sistema de Administración. | NA | NA | |
| **TERMINOS Y DEFINICIONES** | | | |
| 1. Sugerencia: es una respuesta que tiene como finalidad de promover la mejora de calidad mediante la aportación de ideas o iniciativas para la mejora del sistema. 2. Quejas: es la insatisfacción del usuario de la estructura, organización, trato, desatención tardanza o cualquier anormalidad en la prestación de servicio. | | | |
| **DIAGRAMA DE FLUJO:** | | | |
|  | | | |
| **PROCEDIMIENTO:** | | | |
| El Representante Técnico o la persona que designe la Alta Dirección, debe implementar el presente procedimiento para dar atención, respuesta y seguimiento a las quejas y sugerencias relacionadas con el Sistema de Administración.  El Representante Técnico realizara las siguientes actividades:   * Dar a conocer el formato para recibir y responder quejas de las partes interesadas. * Analizar y preparar las respuestas adecuadas. * Dar seguimiento oportuno a las respuestas emitidas.  1. **Solicitudes internas.**    1. Llenar formato.       1. Cuando alguna situación es detectada por cualquier empleado, contratista, subcontratista, prestador de servicio o proveedor, incluyendo solicitudes, necesidades de información, quejas, sugerencias o felicitaciones; y se desea que el Representante Técnico de servicio sea informado o tome alguna acción para corregir dicha situación, se debe llenar el formato Quejas y Sugerencias Internas **(KREOASAS-F-010)** que se muestra a continuación:  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Nombre: |  | | | | | | | | | | | | Fecha: | |  | | Dirección: |  | | | | | | | | | |  | | | | | | Teléfono: |  | | | | | | | | E-Mail: | |  | | | | | | Empresa: |  | | | | | | | | | | | | | | | | Puesto: |  | | | | | | | | | | | | | | | |  | |  | |  | | |  | | |  | |  | |  | | |  | | Queja: | |  | | |  | | | Sugerencia: | |  | |  | | |  | |  | |  | | |  | | |  | |  | |  | | | Descripción Detallada: | | | | | | | | | | | | | | | | | Anexa algún documento: | | | NO | |  | SI | |  | Tipo de Documento: | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | Solución Esperada: | | | | | | | | | | | | | | | |   **Nota:** Los datos personales pueden ser omitidos. Lo anterior con el proposito de motivar la participación y evitar las represarias internas de la Estación de Servicio.   * + 1. Al finalizar la redacción del formato, éste debe ser depositado en el buzón de quejas y sugerencias, el cual debe ser consultado de manera semanal, para dar pronta respuesta y solución a las observaciones realizadas por el personal.      * 1. Revisar formato de quejas y sugerencias.   El Representante Técnico deberá revisar el buzón de quejas semanalmente y leer cada uno de los formatos, tanto internos como externos.  Se deberá llevar un control de la información recibida en el formato Revisión por la Dirección (SASISOPA-F-007) apartado 5. Lo anterior con el propósito de dar un seguimiento y cierre a las observaciones realizadas. Mismas que serán tratadas en las reuniones por la Alta Dirección para detectar áreas de oportunidad del Sistema.   * + 1. Porcentaje de formatos internos atendidos.   Se debe hacer un análisis para brindar posibles soluciones a las solicitudes y llevar un control para formatos internos mediante el siguiente indicador:  **%FIA= ()\*100** Dónde:  %FIA: porcentaje de formatos internos atendidos.  FIR: formatos internos revisados y con respuesta.  FIT: total de formatos internos recibidos en el buzón.  Dicho indicador se debe mantener por lo menos al 90%.   * + 1. Porcentaje de satisfacción del cliente.   Para el caso de formato de quejas y sugerencias externas se debe manejar el siguiente indicador:  **%SC= ()\*100** Donde:  %SC: porcentaje de satisfacción del cliente.  RP: respuestas positivas (número de respuestas que cayeron en los incisos a) y b).  TP: Total de preguntas (número de formatos recibidos multiplicado por tres).  Dicho indicador debe ser manejado por encima del 95%, de lo contrario se debe tomar determinaciones y acciones, las cuales deberían ser apoyadas en lo que los clientes redacten en el formato.   * 1. Dar a conocer la respuesta y acciones a tomar.      1. Determinaciones y acciones para formatos internos.         1. El Representante Técnico o la persona que sea designada, deberá dar a conocer a los empleados, contratistas, subcontratistas, prestadores de servicio o proveedores que se encuentren involucrados en la determinación o acciones que serán implementadas para resolver las peticiones hechas a través de los formatos de quejas y sugerencias; ya sea directamente o a través de los dueños del área afectada.         2. Si la determinación tomada no ha dejado satisfecho al solicitante interno, éste puede volver a llenar otro formato de quejas y sugerencias (regresar al paso 1.1 del procedimiento) para darlo a conocer al encargado de la estación. Este punto será evaluado por el mando superior del área responsable.      2. Determinaciones y acciones para formatos externos.         1. Para formatos externos, aunque no sea posible emitirle una respuesta directa al cliente, es responsabilidad del encargado de la estación comunicar las determinaciones y acciones a tomar en respuesta a los formatos, a los empleados, contratistas, subcontratistas o proveedores involucrados en dichas acciones, ya sea directamente o a través de los gerentes o representante técnico de la estación de servicio.  1. **Solicitudes externas.**    1. Entregar formato al cliente (SASISOPA-F-11; Encuesta de Satisfacción).   Los despachadores o jefes de turno deben entregar por lo menos un formato al día a clientes que hagan un consumo mínimo de 500 pesos, esto para que tenga tiempo suficiente a llenarlo con calma y de manera adecuada para obtener el mejor resultado en beneficio de la mejora del servicio. El formato se muestra a continuación:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | Las siguientes preguntas tienen como finalidad mejorar el servicio brindado en la Estación de Servicio. Subraye el inciso que contenga la respuesta que usted considera adecuada. | | | | | | Fecha: | | | | | | ¿Cómo considera el servicio que ha sido brindado? | | | | | | 1. Excelente |  | 1. Bueno |  | 1. Malo | | ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio brindado? | | | | | | 1. Muy Satisfecho |  | 1. Satisfecho |  | 1. Poco Satisfecho | | ¿Recomendaría Usted la Estación de Servicio con sus conocidos? | | | | | | 1. Sin duda |  | 1. Probablemente |  | 1. Para nada | | Si usted tiene una solicitud, necesidad de información, queja, sugerencia o felicitación, para nosotros utilice el siguiente espacio para darnos a conocer: | | | | | | Escriba aquí lo que desea expresar: | | | | | | ¡Gracias por ayudarnos a brindarle un mejor servicio! | | | | |  * 1. Recibir formato contestado.      1. Al terminar de brindarle el servicio al cliente y una vez que éste haya terminado de contestar y hacer las anotaciones que considere pertinentes, se le solicita el formato para depositarlo en el buzón de quejas y sugerencias. Debe haber congruencia entre el folio del formato y su depósito en el buzón para evitar cualquier omisión de solicitudes.      2. Posteriormente se continúa con paso 1.2 del presente procedimiento.  1. **Implementar y dar seguimiento a acciones.**    1. Es responsabilidad del Representante Técnico llevar a cabo la implementación de las acciones que surjan después de la revisión y análisis de las quejas y sugerencias (en caso de que se haya determinado llevar a cabo alguno); así como el seguimiento de dichas acciones para asegurar que las soluciones sean permanentes.    2. El seguimiento que se menciona en el punto anterior inmediato será registrado en el Formato Revisión por la Dirección (SASISOPA-F-007) apartado 3.    3. Las acciones a determinar deberán ser en función a la mejora del Sistema de Administración implementado en la Estación de Servicio, considerando las mejores prácticas estándares en la Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y la Protección al Medio Ambiente.    4. El seguimiento se deberá realizar hasta dar por cerrada la observación realizada, queja o sugerencia. Se deberá llevar un registro de dicha actividad en los formatos mencionados anteriormente. | | | |
| **CAMBIOS** | **FECHA DE CAMBIO** | | **MOTIVO DEL CAMBIO** |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **ANEXOS:** | | | |
| SASISOPA-F-010; Quejas y Sugerencias Internas.  SASISOPA-F-011; Encuesta de Satisfacción. | | | |